

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM  
LAYANAN GRABFOOD**

**Skripsi**

**Untuk Memenuhi Tugas Akhir**

**Pada Program Studi Manajemen**

**Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya  
Yogyakarta**



**Disusun oleh:**

**Yonathan Dicky Wijaya**

**NPM: 170323380**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2021**

**Skripsi**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM  
LAYANAN GRABFOOD**



**Disusun oleh:**  
**Yonathan Dicky Wijaya**  
**NPM: 170323380**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

A handwritten signature in blue ink, which appears to be "Sheellyana", is placed below the "Pembimbing" label.

**Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, S.E., M.Si**

**8 Juli 2021**



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

**SURAT KETERANGAN**

No. 791/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Senin, 9 Agustus 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si. (Ketua Penguji)
2. Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si. (Anggota)
3. Nadia Nila Sari, SE., MBA. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Yonathan Dicky Wijaya

NPM 170323380

Dinyatakan

**Lulus Tanpa Revisi**

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,

  
  
**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**  
FASULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM LAYANAN GRABFOOD**

Merupakan hasil karya sendiri. Baik pernyataan, ide, maupun kutipan secara langsung maupun tidak langsung bersumber dari tulisan atau ide orang lain, telah saya nyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar Pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi baik secara sebagian maupun seluruh dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 8 Juli 2021

Yang Menyatakan



Yonathan Dicky Wijaya

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena kasih dan penyertaannya, penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Layanan GrabFood” dapat selesai disusun dengan berbagai pengalaman dan pembelajaran melalui setiap proses yang dilewati serta pertolongan yang dirasakan setiap waktu lewat kehadiran semua pihak yang bersedia membantu dan mendukung selama perkuliahan hingga akhir penyusunan penulisan ini.

Pada kesempatan ini, ucapan terima kasih disampaikan kepada para pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terima kasih tersebut terkhusus dipersembahkan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. MF. Sheellyana Junaedi, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan masukan, saran, serta motivasi dalam penyusunan skripsi;
2. Kedua orang tua penulis Tjioe Tjauw Djiang dan Eka Susanti yang selalu memberikan dukungan moral dan material, semangat dan doa bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini;
3. Untuk adik penulis Samuel Kevin Wijaya yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis;
4. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner;

5. Seluruh dosen, tenaga kependidikan, dan civitas akademika Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya yang telah memberikan ilmu pengalaman, dan bantuan kepada penulis selama menempuh perkuliahan;
6. PI PH HMPSM FBE UAJY periode 2019/2020 yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat;
7. Semua teman-teman seperjuangan bimbingan skripsi Prof. Sheelly yang senantiasa membantu dan memberi semangat selama penulisan skripsi;
8. Untuk sahabat-sahabat penulis (Quota Photos, Inpinit Wort, Sobat Paok) yang selalu memberikan dukungan serta memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir;
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, doa, motivasi dan semangat baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti memohon maaf apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan dalam penelitian ini dan peneliti terbuka atas segala kritik dan saran. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat memberikan pengaruh positif bagi pembaca

Yogyakarta, 8 Juli 2021

Penulis



Yonathan Dicky Wijaya

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Perumusan Masalah .....	7
1.3    Tujuan Penelitian .....	8
1.4    Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1    Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2    Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
2.1    Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ).....	11
2.2    Kepuasan Pelanggan .....	12
2.3    Loyalitas Pelanggan .....	14
2.4    Kualitas Makanan ( <i>Food Quality</i> ) .....	17
2.5    Persepsi Nilai ( <i>Perceived Value</i> ) .....	18
2.6    Penelitian Terdahulu .....	19
2.7    Model Penelitian .....	22
2.8    Pengembangan Hipotesis .....	23
2.8.1    Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan ...	23
2.8.2    Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.8.3    Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kualitas Makanan .....	24
<b>BAB III</b> .....	<b>31</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1    Desain Penelitian .....	31
3.2    Populasi dan Sampel Penelitian .....	31
3.2.1    Populasi Penelitian.....	31

3.2.2	Sampel Penelitian.....	32
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.3	Sumber Data.....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6	Definisi Operasional .....	36
3.7	Metode Analisis Data.....	37
3.7.1	Teknik Analisis SEM-PLS.....	37
<b>BAB IV .....</b>		<b>46</b>
<b>ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>46</b>
4.1	Pendahuluan.....	46
4.2	Hasil Statistik Deskriptif.....	47
4.2.1	Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.2.2	Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Usia .....	48
4.2.3	Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.2.4	Analisis Deskriptif Responden Berdasarkan Uang Saku Per Bulan .....	49
4.2.5	Analisis Deskriptif Berdasarkan Rata-Rata Penggunaan GrabFood dalam kurun 1 minggu .....	50
4.2.6	Analisis Deskriptif Berdasarkan Biaya Pemesanan Untuk Sekali Pemesanan.....	51
4.2.7	Analisis Deskriptif Berdasarkan Alasan Penggunaan GrabFood.....	52
4.3	Hasil Analisis Deskriptif Statistik Variabel .....	53
4.4	Hasil Analisis Partial Least Square (PLS) .....	55
4.4.1	Merancang Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	55
4.4.2	Merancang Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	55
4.4.3	Mengkontruksi Diagram Jalur .....	57
4.4.4	Estimasi Least Square Methods .....	58
4.4.5	Evaluasi Goodness of Fit: Outer Model.....	58
4.4.6	Evaluasi Goodness of Fit: Inner Model .....	63
4.5	Pengujian Hipotesis .....	67
4.6	Pembahasan Hipotesis.....	71
4.6.1	Kualitas Layanan Elektronik Memiliki Pengaruh Positif yang Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	72
4.6.2	Kualitas Makanan Memiliki Pengaruh Positif yang Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	73



4.6.3	Kualitas Layanan Elektronik Memiliki Pengaruh Positif yang Signifikan terhadap Kualitas Makanan.....	74
4.6.4	Kualitas Layanan Elektronik Memiliki Pengaruh Positif yang Signifikan terhadap Nilai yang Dirasakan Pelanggan .....	75
4.6.5	Nilai yang Dirasakan Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif yang Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	76
4.6.6	Kualitas Makanan Memiliki Pengaruh Positif yang Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	76
4.6.7	Kepuasan Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif yang Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77
4.6.8	Kualitas Layanan Elektronik Memiliki Pengaruh Positif yang Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	78
4.6.9	Kualitas Makanan Memiliki Pengaruh Positif yang Signifikan terhadap Nilai yang Dirasakan Pelanggan .....	79
4.6.10	Nilai yang Dirasakan Pelanggan Memiliki Pengaruh Positif yang Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
<b>BAB V</b>	.....	<b>82</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>82</b>
5.1	Kesimpulan .....	82
5.2	Implikasi Manajerial .....	84
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	88
5.4	Saran .....	88
<b>Daftar Pustaka</b>	.....	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>100</b>

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	20
<b>TABEL 3. 1</b> Tabel Definisi Operasional.....	36
<b>TABEL 3. 2</b> Rule Of Thumbs Validitas.....	41
<b>TABEL 3. 3</b> Rule Of Thumbs Reliabilitas .....	42
<b>TABEL 3. 4</b> Klasifikasi Prediksi R-Square.....	42
<b>TABEL 3. 5</b> Rule Of Thumb Q-Square .....	43
<b>TABEL 4. 1</b> Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	47
<b>TABEL 4. 2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
<b>TABEL 4. 3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
<b>TABEL 4. 4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Per Bulan .....	49
<b>Tabel 4. 5</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Penggunaan GrabFood ..	50
<b>TABEL 4. 6</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Sekali Pemesanan .....	51
<b>TABEL 4. 7</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan GrabFood ...	52
<b>TABEL 4. 8</b> Kriteria Analisis Deskriptif .....	53
<b>TABEL 4. 9</b> Hasil Analisis Deskriptif .....	54
<b>TABEL 4. 10</b> Indikator Indikator Variabel Laten .....	55
<b>TABEL 4. 11</b> Nilai Outer Loading.....	58
<b>TABEL 4. 12</b> Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	59
<b>TABEL 4. 13</b> Nilai Cross Loading.....	60
<b>TABEL 4. 14</b> Nilai Fornell-Larcker Criterion .....	61
<b>TABEL 4. 15</b> Nilai Dillon Goldstein's .....	62
<b>TABEL 4. 16</b> Nilai R-Square dan Q-Square .....	64
<b>TABEL 4. 17</b> Nilai Path Coefficient .....	66
<b>TABEL 4. 18</b> Nilai Uji Hipotesis.....	67

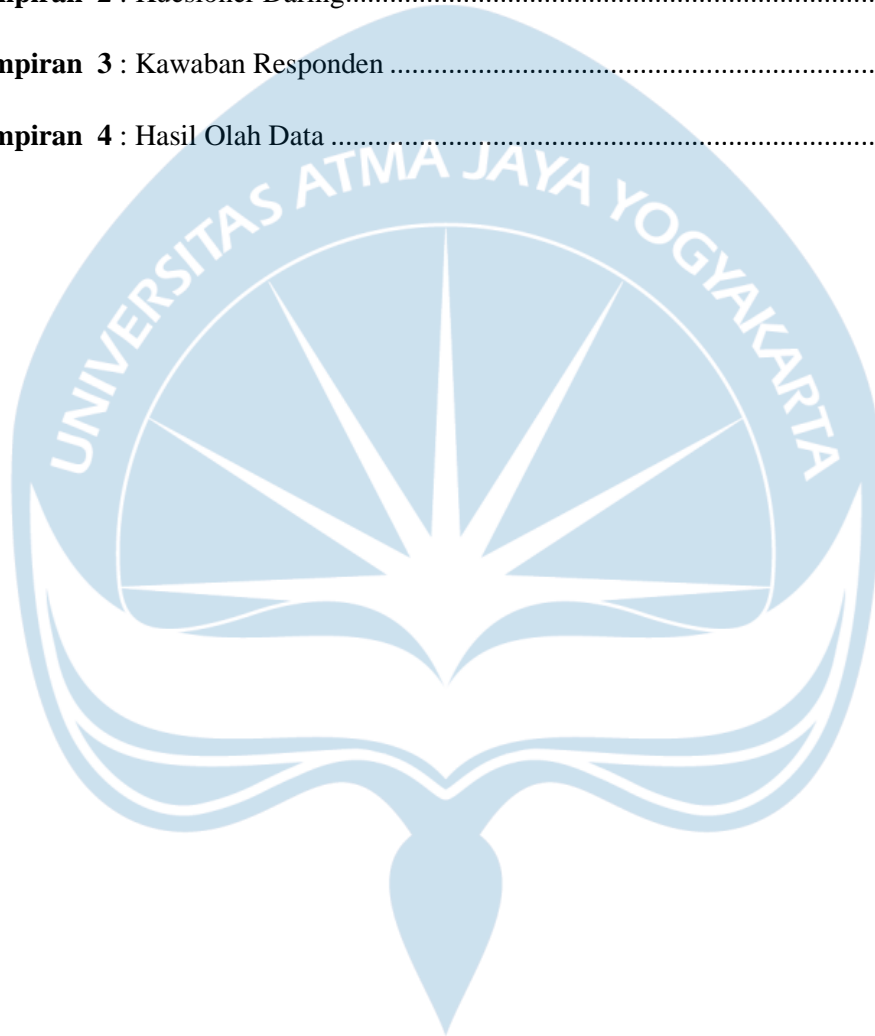
## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Model Hipotesis.....	22
<b>Gambar 4. 1</b> Model Diagram Jalur .....	57
<b>Gambar 4. 2</b> Model Struktural PLS Algorithm .....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> : Kuesioner.....	100
<b>Lampiran 2</b> : Kuesioner Daring.....	106
<b>Lampiran 3</b> : Kawaban Responden .....	113
<b>Lampiran 4</b> : Hasil Olah Data .....	138



# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM LAYANAN GRABFOOD**

**Yonathan Dicky Wijaya**

**Sheellyana Junaedi**

**Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

**Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta**

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini dibuat untuk menguji pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas pelanggan dalam layanan GrabFood. Objek penelitian ini adalah layanan GrabFood. Responden dalam penelitian ini adalah 178 responden yang mengetahui, memakai dan memiliki layanan GrabFood didalam *gadget*-nya. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling serta pengumpulan data melalui google forms yang menggunakan skala likert 5 poin. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dengan software *Partial Least Square* (PLS) versi 3.3.3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas makanan, nilai yang dirasakan pelanggan dan kepuasan pelanggan. Lalu kualitas makanan juga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan dan nilai yang dirasakan pelanggan. Untuk nilai yang dirasakan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian ini juga ditemukan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan Elektronik, Kualitas Makanan, Nilai yang Dirasakan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.